1. OBJETO:

Garantizar el adecuado monitoreo de los servicios tecnológicos internos, coordinando y ejecutando las actividades necesarias que dan soporte a la operación de la infraestructura de Tecnologías de la Información-T.I.

2. ALCANCE:

Este proceso aplica para la Coordinación de T.I., desde la identificación de los CI´s, hasta el análisis de la información obtenida a través del monitoreo.

3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Término	Definición
Gestión de Configuraciones – CMDB	Gestión por medio de la cual se lleva a cabo el control de los elementos de configuración de la infraestructura tecnológica con el adecuado nivel de detalle y gestiona dicha información a través de la base de datos de configuración. Interactúa con la gestión de incidencias, problemas y entregas y despliegues para que puedan resolver eficientemente las incidencias y encontrar las causas de manera que se pueda realizar los cambios necesarios para su solución manteniendo actualizada la CMDB.
Servicio	Conjunto de actividades realizadas por la entidad para satisfacer las exigencias de sus clientes y/o ciudadanos entregando resultados planificados.
Incidente	Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente - por ejemplo, la falla en un disco de un conjunto de discos espejos.
Recursos de TI.	Un término genérico que incluye la infraestructura de TI, personas, dinero o cualquier cosa que pueda ayudar a entregar un servicio de TI. Los recursos son considerados como activos de una organización
Solicitud de Cambio - RFC	Es una propuesta formal para hacer un cambio. Incluye los detalles del cambio propuesto, y puede ser registrado en papel o electrónicamente. A menudo, el término es mal utilizado para referirse a un registro de cambio, o al propio cambio

Término	Definición
Infraestructura	Comprende el hardware, software, redes, instalaciones etc. requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar o soportar los Servicios de TI. El término Infraestructura de TI incluye todas las Tecnologías de la Información, pero no las personas, Procesos y documentación asociados.
Impacto	Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Urgencia	Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. Por ejemplo, un incidente de alto impacto puede tener una baja urgencia si el impacto no afectará el negocio sino hasta el final del año fiscal. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Elementos de configuración – CI´s	Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI. La información acerca de cada elemento de configuración se registra en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración y es mantenido, a lo largo de su ciclo de vida, por la gestión de activos de servicio y configuración. Los elementos de configuración están bajo el control de la gestión del cambio. Por lo general incluyen servicios de TI, hardware, software, edificios, personas y documentación formal como documentación del proceso y los acuerdos de niveles de servicio.
MIB's	Es un tipo de base de datos que contiene información jerárquica, estructurada en forma de árbol, de todos los parámetros gestionables en cada dispositivo gestionado de una red de comunicaciones
Cambio	Consiste en añadir, modificar o eliminar cualquier cosa que pudiera tener un efecto en los servicios de TI. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios de TI y otros elementos de configuración.
Monitoreo	Es una observación repetida de un elemento de configuración, servicio de TI o proceso para detectar eventos y para asegurar que el estado actual sea conocido.
Herramienta de monitoreo	Son las herramientas tecnológicas usadas por T.I. para realizar las actividades de monitoreo.

Término	Definición
Evento	Es un cambio de estado que tiene importancia para la gestión de servicios de TI u otro elemento de configuración. El término también se utiliza en el sentido de una alerta o notificación creada por cualquier servicio de TI, elemento de configuración o herramienta de monitoreo. Típicamente, los eventos requieren que el personal de operaciones de TI tome acciones, y a menudo conllevan a que se registren incidentes.
Disponibilidad	Habilidad de un Elemento de Configuración o de un Servicio TI para realizar las Funciones acordadas cuando se requiere. La disponibilidad la determinan la certeza, mantenibilidad, servicio, rendimiento, y seguridad. Normalmente la Disponibilidad se calcula en porcentajes. Este cálculo se basa normalmente en el tiempo acordado para el Servicio y el tiempo de parada. Es una buena práctica calcular la Disponibilidad usando métricas de las salidas del Negocio respecto del Servicio TI.
Capacidad	Rendimiento máximo que se puede obtener de un Elemento de Configuración o Servicio de TI en el cumplimiento de los objetivos de nivel de servicio acordados. Para algunos tipos de CI, la capacidad puede ser el tamaño o el volumen, por ejemplo, en una unidad de disco.
Contratista Responsable del Monitoreo	Contratista que presta sus servicios de apoyo para el monitoreo, evaluación y control de la infraestructura, sistemas de información y los recursos tecnológicos para la Coordinación de T.I. de -RTVC-.
Contratistas responsables de la infraestructura	Pueden ser: • Contratista que presta servicios brindando apoyo en las actividades de soporte a las plataformas tecnológicas convergentes. • Contratista que presta sus servicios en las actividades de apoyo para el soporte a los sistemas de información e infraestructura física de RTVC y apoyo a las actividades de soporte técnico. • Contratista que presta servicios profesionales de Ingeniería para la administración de la infraestructura física brindando soporte, mantenimiento y actualización de la plataforma tecnológica de -RTVC-. • Contratista que presta sus servicios de ingeniería desarrollando actividades de análisis y administración de redes e infraestructura para la Coordinación de T.I. de -RTVC.

Término	Definición
Contratista responsable de aseguramiento	Contratista que presta sus servicios profesionales de ingeniería en las actividades de aseguramiento de la infraestructura tecnológica de plataformas convergentes y de nube a cargo de la Coordinación de TI

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

La descripción del procedimiento se encuentra en el siguiente link.

https://s3.amazonaws.com/rtvc-assets-sistemasenalcolombia.gov.co/planeacion-2022/procesoMonitoreoTecnologicoInterno/index.html#list

5. REQUISITOS LEGALES

DE LEY, DE INSTITUCIONES
• Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 – Política de Gobierno Digital

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Se crea el documento debido a la actualización de su codificación, pasando de I-P-10 a TI-P- 004. En consecuencia, el código I-P-10 se elimina y se registra como obsoleto en el Listado Maestro de Documentos, debido a que presentaba una codificación que no correspondía a los lineamientos establecidos para la identificación y control documental del Sistema Integrado de Gestión (Guía de Administración de Información Documentada SIG.)	Coordinación de Planeación	5/10/2026